

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

信用組合広島商銀（以下「当組合」といいます。）は、設立の理念である「相互扶助の精神」に基づいた良質なサービスをお届けし、お客さま一人ひとりの夢の実現と地域の発展に貢献するため、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望には真摯に向き合い誠実に取り組んでおります。

今後も引き続き、お客さまと良好な関係性を構築するとともに、職員の人権を尊重し、心身ともに安心できる就業環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当のものであり、当組合の職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- (1) お客さまによる不当な内容の要求
 - ☐ 土下座の要求
 - ☐ 不合理又は過剰なサービスや対応の要求
 - ☐ 正当な理由のない賠償、謝罪等の要求
- (2) お客さまによる不当な行動・発言
 - ☐ 殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
 - ☐ 暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
 - ☐ 差別的な行為、発言
 - ☐ セクシャルハラスメント（性的な言動）
 - ☐ SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
 - ☐ 職員に対するプライバシー侵害
 - ☐ 合理的な理由のない長時間の電話
 - ☐ 長時間の拘束や事務所等への居座り
 - ☐ 業務時間外や休日における業務対応の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントへの対策として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【組合内対応】

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法等について、組合内教育を実施します。
- (2) 職員のための相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定し、被害にあった職員に対しては必要な支援を行います。

【組合外対応】

- (1) お客さまの行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、ただちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断りさせていただきます。
- (2) カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

以 上